

د / منصور ناصر الرجي
أستاذ نظم المعلومات الإدارية المساعد
جامعة جرش

د / سعاد نوري العبيدي
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة جرش

مداخلة بعنوان:

أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك الأردنية
"دراسة ميدانية لبعض البنوك المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية"

The effect of using electronic payment systems in the performance of Jordanian banks: A Field Study Of Commercial Banks that Listed At Amman Stock Exchange

المقدمة:

إن تسارع التقدم العلمي والتطور التكنولوجي وترابط المجتمعات الإنسانية في ظل توجهات العولمة، فرض على المنظمات ضرورة الاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة والتكيف معها، ولكي تحقق المنظمة الاستفادة القصوى من الفرص التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات أصبح واجبا على الإدارة أن تكون قادرة على التكيف والتأقلم السريع والناجع مع هذه التغيرات التقنية ومجاراتها . لقد ظهرت الأنظمة المعتمدة على الشبكات (Web – based Information systems) والتي هي تطبيقات أو خدمات موجودة على المُخدم (Server) وتستخدم مستعرض الويب (Web) بسهولة، ولذلك فإن الوصول إليها ممكن من أي مكان في العالم وبسهولة، من خلال الإنترنت (Internet) الذي يمثل النظام العالمي لشبكات الأعمال الحاسوبية، وهو شبكة الشبكات التي يمكن من خلالها وباستخدام حاسوب واحد الدخول والحصول على معلومات موجودة على عدة حواسب، الأمر الذي أدى إلى ظهور الأعمال الإلكترونية (Electronic business)

والتي تشير إلى استخدام التقنية الرقمية والإنترنت لتنفيذ عمليات النشاط الرئيسية في المشروع . هذا وتتضمن الأعمال الإلكترونية أنشطة للإدارة الداخلية للشركة، والتنسيق مع الموردين، وشركاء الأعمال الآخرين، والتجارة الإلكترونية(Electronic commerce) والتي تمثل جزءا من الأعمال الإلكترونية، التي تقوم على بيع وشراء السلع والخدمات عن طريق الإنترنت، وتشمل أيضاً الأنشطة الداعمة للتعاملات في أسواقها، مثل الإعلان، والتسويق، ومساعدة الزبائن، والأمن، والتوصيل، والدفع (Laudon, 2010).

1- مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي :

"ما هو اثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني في أداء البنوك الأردنية(الأداء المالي، كفاءة العمليات الداخلية)، المدرجة في سوق عمان الأوراق المالية؟"

2- أهمية الدراسة:

تواجه البنوك في ظل الاقتصاد الرقمي تحديات كبيرة فرضتها ظروف العولمة والانفتاح الاقتصادي والتقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن المنتظر أن تزداد حدة هذه التحديات خلال القرن الحالي، وبالتالي فهي مطالبة اليوم ، بمواكبة التطورات على كافة الصعد، لذا تنبع أهمية الدراسة من خلال تركيزها على واحدة من أهم معطيات الثورة التكنولوجية وهي نظم الدفع الإلكتروني ودراسة أثرها في أداء البنوك الأردنية لمواجهة التحديات المختلفة، وخاصة على المدى البعيد، حيث تعد هذه النظم من أهم الأدوات الميسرة للتجارة الإلكترونية وتسهيل إتمام التعاملات التي تتم على المستوى الدولي، الأمر الذي ينعكس على أداء البنك إيجاباً.

3- أهداف الدراسة:

تنطلق الدراسة من هدف عام يتمثل بتحديد أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني في أداء البنوك الأردنية.

4- فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية: يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك الأردنية، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للبنوك الأردنية.
- يوجد أثر إيجابي لاستخدام نظم الدفع الإلكتروني في تحسن كفاءة العمليات الداخلية للبنوك الأردنية.

5- مصادر جمع البيانات:

تم جمع البيانات اللازمة من مصدرين هما:

أ- **المصادر الثانوية(الدراسة المكتبية):** وتتمثل بالكتب والدوريات العربية والأجنبية، المتعلقة بالموضوع.

ب- **المصادر الأولية:** تتمثل بالحصول على البيانات من خلال استبانه صممت لغرض الدراسة، وقد تم توزيعها على البنوك عينة الدراسة لتغطية الجانب العملي من الدراسة.

6- **الدراسات السابقة:** لقد أورد الباحثان بعض الدراسات التي يعتقدان أنها ذات صلة بموضوع الدراسة وتخدم الغاية التي أجريت من أجلها وهي:

- **الدراسات العربية**

دراسة (الشيخ، أمل، 1998) بعنوان :

" الخصائص الديمغرافية والنفسية للمبتكرين والمتبنين الاوائل من حملة بطاقات الائتمان في الأردن "
وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الاختلاف في الخصائص النفسية والديمغرافية لحملة بطاقات الائتمان في الأردن ، وتحديد الدرجة النسبية للاختلاف لكل خاصية نفسية وديمغرافية على حدة .

تكونت عينة الدراسة من(513) فردا من حاملي بطاقات الائتمان ، ثم تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتحليلية في تحليل المعلومات واثبات صحة الفرضيات.

خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج :

- هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين فئتي المبتكرين والمتبنين الأوائل باختلاف العوامل الديمغرافية .
- توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في العوامل النفسية مابين المبتكرين والمتبنين الأوائل.

دراسة (الشورة، جلال ،2005) بعنوان :

" **وسائل الدفع الالكتروني** " هدفت هذه الدراسة إلى الآتي :

- دراسة وسائل الدفع الالكتروني من حيث ماهيتها ومفهومها ونشأتها من جهة ، وفي أنواعها من جهة أخرى من حيث طبيعة التعامل بها وميزاتها واستخداماتها ، إضافة إلى الجهة التي أصدرتها ونوع الضمان الذي تمثله.
- بيان النظام القانوني لبطاقات الائتمان بصفتها أكثر أنواع الدفع الالكتروني تداولا من حيث أطرافها ومسؤوليتها والعلاقات التي تدور بين هؤلاء الأطراف في بطاقات الائتمان .
- تعريف ومفهوم وطبيعة النقود الرقمية، وخصائصها ،إضافة إلى البحث في دور البنوك المركزية فيما يتعلق بتلك الأنواع من النقود .

كانت أهم الاستنتاجات في وجود مخاطر مالية تقليدية إضافة إلى وجود مخاطر تتعلق بالمجتمع فيما يتعلق بوسائل الدفع تلك.

ومن التوصيات التي توصلت لها :

ضرورة إدارة تلك المخاطر على أساس وقائي قبل وقوعها، وعلاجي بعد وقوعها وما يتوفر من قواعد قانونية تحكم تلك المخاطر وتجعل من وقوعها اقل ضررا .

دراسة (عبابنة، عمر عبد الله، 2006) بعنوان :

" الدفع بالتقسيط عن طريق البطاقات الائتمانية " هدفت هذه الدراسة إلى الآتي :

- التعرف على بيان الحكم الشرعي فيما يتعلق بموضوع الدفع بالتقسيط عن طريق البطاقات الائتمانية في كل من البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية .
- البحث في كيفية عمل بطاقة الدفع بالتقسيط ، مع بيان التأصل الفقهي لهذه العملية ابتداءً من مرحلة إصدار البطاقة ، ومرورا بمرحلة تسديد البنك المصدر للبطاقة ، وانتهاءً باستيفاء ما يترتب على حاملها من أموال .

- التعرف على الزيادة المالية التي تترتب على حامل البطاقة والنسبة المئوية التي يقتطعها البنك المصدر من التاجر الذي قبل التعامل بهذه البطاقة .

تمثلت عينة الدراسة في كل من المصرف البحريني الإسلامي (بطاقة الشامل) ، الأهلــي السـعودي (بطاقة تيسير)، السعودي (بطاقة الخير).

من أهم ما خلصت له الدراسة:

- هناك عدة تكييفات فقهية لموضوع الزيادة على العميل ، والنسبة المئوية التي يقتطعها على التاجر ، وهذه التكييفات هي : أجرة استحقها مصدر البطاقة جراء تحصيله مال التاجر من حامل البطاقة ، أجرة بدل خدمات، أجرة مقابل الوكالة ، أجرة على الحوالة.
- لا يعني بالضرورة ، تركيب العقود الشرعية بطريقة تجعل تلك المعاملات المالية تخرج عن مقصدها ، جواز تلك المعاملات ، لما تؤدي في الخروج عن مقاصد الشريعة الإسلامية، والوقوع في المحاذير الشرعية والتي تصل بصاحبها إلى الربا.

ومن أهم التوصيات :

- الحرص على جعل تلك البطاقات خالية من المحاذير الشرعية .
- تعميم فكرتها لتشكل بديلا لجميع المتعاملين فيها .

دراسة (محمد نوري، بسمة، 2007) بعنوان :

" خصوصية بطاقات الائتمان الصادرة عن البنوك الإسلامية "

وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة خصوصية بطاقات الائتمان عن البنوك الإسلامية ، وكذلك معرفة ماهية كل من الائتمان وبطاقات الائتمان ، وأهميتها ، والأنواع التي أخذت بها البنوك الإسلامية، وتم تناول تجربة بنك أبو ظبي الإسلامي في إصدار بطاقة الائتمان التي تعمل وفقا لعقد المرابحة كأحد البدائل لبطاقة الائتمان التقليدية، و خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج :

- إن بطاقة الائتمان ضرورة عصرية لا تستطيع البنوك الإسلامية تجنب إصدارها .
- نالت بطاقة الائتمان نصيبا كبيرا في الندوات والمؤتمرات .
- صدرت قرارات لمجمع الفقه الإسلامي بشأنها.
- لم يصدر قرار بشأن التكييف الشرعي لها إلى حين العمل بهذه الدراسة .

وأوصت الدراسة بالاتي :

- هناك حاجة إلى صدور تشريع خاص بهذه البطاقات .
- ضرورة إصدار قوانين تنظم التعامل بها لحماية حقوق الأطراف التي تتعامل بها في حالة نشوء نزاع نتيجة لاستخدامها .
- ضرورة أن يتفرع عن هذا القانون بنود ومعايير تعمل في ظلها بطاقة الائتمان الصادرة عن البنوك الإسلامية لتتوافق مع الناحيتين القانونية والشرعية .

دراسة (المحسن، محمود، 2009) بعنوان :

"استخدام بطاقات الائتمان الالكترونية وأثرها في ربحية المصارف :نموذج معدل العائد على حقوق الملكية "

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام بطاقات الائتمان الالكترونية المتمثلة في إصدار عدد من بطاقات الائتمان الالكترونية ،وحجم النفقات التشغيلية المخصصة للبطاقات الائتمانية وبيان أثرها في صافي الناتج عن البطاقات الائتمانية ومن ثم بيان صافي الدخل الناتج عن هذه البطاقات في ربحية المصرف، وذلك عن طرق استخدام نماذج معدل العائد على حق الملكية، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة من البنوك التجارية العاملة في الأردن ، وتوصلت الدراسة إلى وجود اثر بين عدد البطاقات الائتمانية وصافي الربح الناتج عن هذه البطاقات ، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر بين حجم الاستثمار والدخل الناتج عن البطاقات الائتمانية، وكذلك وجود اثر بين النفقات التشغيلية للبطاقات الائتمانية والدخل الناتج عن هذه البطاقات، وهناك اثر ايجابي بين الدخل الناتج عن البطاقات الائتمانية والعائد على حقوق الملكية .

وأوصت الدراسة بضرورة قيام المصارف التجارية في الأردن بزيادة إصدار عدد البطاقات الائتمانية بكافة أنواعها ، وكذلك فان على هذه المصارف زيادة حجم الاستثمار وحجم النفقات التشغيلية المخصصة لهذه البطاقات ،حتى يتم زيادة قدرة الاستثمار في تلك البطاقات .

- الدراسات الأجنبية:

دراسة (Simon, 2002) بعنوان:

Electronic Payments —The Smart Card, Smart Cards, E-Payments, & Law

جاءت هذه الدراسة في ثلاثة أجزاء تتناول القضايا القانونية التي تواجه مطوري البطاقة الذكية. وتكشف عن القضايا التعاقدية والمسؤولية وقضايا حقوق الملكية الفكرية، وتقيم ما إذا كان الإطار القانوني المناسب موجود بالفعل في البطاقات الذكية المستخدمة التي يمكن أن بما يضمن تطويرها ونموها.

دراسة (Yoris and Robert, 2008) بعنوان:

The economics of mobile payments: Understanding stakeholder issues for an emerging financial technology application

وهدفت إلى دراسة تطبيقات جديدة للتكنولوجيا، وذلك في ظل ثورة الاتصال اللاسلكي حيث تركز الدراسة على الدفع بواسطة الأجهزة المحمولة Mobile Payments، وذلك من خلال تطبيق إطار يسمح بتحديد أصحاب المصالح والنظرية القابلة للتطبيق لتحليل المستهلكين، والشركات، وعمليات الأعمال، والسوق، وتوجهت نتائج هذه الدراسة إلى المدراء في الإدارة العليا بضرورة الاستفادة من الجوانب الاقتصادية للدفع بواسطة الأجهزة المحمولة.

الإطار النظري للدراسة

أولاً- نظم الدفع الإلكتروني Electronic Payment Systems

مفهوم نظم الدفع الإلكتروني:

في ظل الاقتصاد الرقمي المعتمد على التعاملات الإلكترونية المبنية على شبكات الاتصال وكذلك ظهور المنتجات الإلكترونية، اصبحت التجارة الإلكترونية من أكثر المواضيع المثيرة للجدل في العصر الحالي، عصر الأعمال الإلكترونية التي تستخدم تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات ،لتطوير أنشطة الأعمال الحالية والتي يمكن أن تنفذ كلياً بصورة إلكترونية أو بصورة جزئية . وعليه انقسمت الشركات ومنظمات الأعمال إلى شركات إلكترونية كلياً وأخرى إلكترونية جزئياً وقد عرف (Turban, 2005) التجارة الإلكترونية بأنها "تلك العمليات التي يتم من خلالها بيع أو شراء أو تبادل المنتجات بواسطة الشبكات الحاسوبية" والتي من أهم مزاياها تقليل التكاليف وتحسين أداء سلسلة التوريد، وتحسين العلاقة مع الزبائن، والتحسين المستمر للمنتج.

وإذا كانت قيمة المشتريات في ظل التجارة التقليدية تُدفع إما نقداً أو باستخدام الشيكات البنكية أو أي وسيلة من وسائل الدفع الورقية، فإن السؤال المطروح هنا هو كيف يمكن دفع ثمن المشتريات الإلكترونية التي تتم عبر الإنترنت وخاصة إذا كانت تتم في مناطق متباعدة جغرافياً أو من دولة أخرى.

الأمر الذي ولد الحاجة إلى وسيلة دفع تتلاءم مع معطيات هذا العصر وتتناسب مع هذا النوع من العمل التجاري . وكما يقال ان الحاجة أم الاختراع ولذلك كان نظام الدفع الإلكتروني هو الوسيلة الأمثل في الاستجابة لمتطلبات التجارة الإلكترونية والذي يمكن أن نعرفه بأنه : مجموعة من الأجزاء المترابطة والمتكاملة تتفاعل مع بعضها من أجل إتمام المعاملات عن طريق تسهيل عملية الدفع إلكترونياً.

ولنجاح أنظمة الدفع الإلكتروني لابد من توفر مجموعة من العوامل التي تؤثر في عملية الدفع الإلكتروني وهي(الجدايه و خلف، **2008**) و **(Changs and others, 2010)** :

1- الاستقلالية Independence
2- الترابط Interoperability and portability
3- السرية Security
4- الحماية من الخداع Anonymity
5- قابلية التجزئة Divisibility
6- سهولة الاستخدام Ease of use
7- الرسوم Transaction fees

ومن أهم طرق الدفع التي أوجدتها نظم الدفع الإلكتروني مايلي:

أولاً- البطاقات الإلكترونية:

1- **بطاقات الدفع :**

- **بطاقات الرصيد.**

- بطاقات الشحن.
- بطاقات الحساب الجاري.

2- المحافظ الرقمية

ثانياً- البطاقات الذكية:

ثالثاً- البطاقات ذات القيمة المخزنة:

1- البطاقات ذات المجال المفتوح.

2- البطاقات ذات المجال المغلق.

رابعاً- الدفع الجزئي الإلكتروني

خامساً- الشيكات الإلكترونية

ثانياً- الأداء Performance

مفهوم الأداء Performance Concept

لقد بدأ الاهتمام بالأداء وتقييم الأداء مع نشوء فكرة الدفع مقابل الأداء (Pay for performance) وظهور نظرية الإدارة بالأهداف أواسط القرن الماضي، حيث قبل هذا التاريخ كان يرتبط التعويض بالأقدمية والمستوى الوظيفي ضمن هرمية الوظائف بالمنظمة. ويعد هذا الموضوع من أهم المواضيع التي شغلت وتشغل مفكري الإدارة والمدراء ومنظمات الأعمال في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، ذلك لأن النمو الحقيقي يعتمد أساساً على رفع كفاءة الأداء، كما أنه يعبر عن مستوى التقدم الاقتصادي والحضاري لأي بلد، وقد شهدت العقود الأخيرة تحولات أساسية في إطار المفاهيم الخاصة بالإدارة، حيث الريادة في الأعمال، وسيادة العميل بدلاً من السيطرة المهنية والإدارية، وإدارة الأداء بدلاً من ضبط أو مراقبة التكاليف، وتحسين جودة الخدمات بدلاً من زيادة كمية المخرجات، وإلى المساءلة عن النتائج ومستويات الأداء بدلاً من تقييم مدى سلامة الاجراءات (مخيمر وآخرون, 2000)، لذا أخذت الأفكار تركز على جعل الأداء عملية واضحة (explicit) وممكنة القياس لزيادة القدرة على إدارته.

ويشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، إذ ترى (حسن،2001) أن الأداء هو "درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. و غالبا ما يحدث لبس و تداخل

بين الأداء و الجهد. فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد"، أما (آل آدم واللوزي، 2005) فيعرفون الأداء على أنه " مرحلة من مراحل الرقابة الفعالة لكونها عملية مقارنة الأداء بما هو مخطط للتأكد عن مدى تحقيق الأهداف المرسومة. و لأجل تحديد الانحرافات و معالجتها سواء قبل تحقق الانحراف، أو بعده باستخدام أفضل السبل العلمية لعناصر الإنتاج، لتحقيق الأهداف بأعلى كفاءة ممكنة. وكذلك تعد عملية قياس كفاءة الأداء برنامج عمل لترشيد ورفع كفاءة العاملين و نظام المعلومات للتخطيط و الإدارة و تحديد المكافآت"، أما إدارة الأداء فهي عملية متكاملة يعمل من خلالها المديرون مع العاملين لوضع أو تحديد التوقعات وقياسها ومراجعة النتائج ومكافأة الأداء بهدف تحسين أداء العاملين، وبالتالي تحسين الكفاءة الإدارية والتنظيمية وتحقيق النجاح للمنظمة (Subramani, 2003) ، وقد قسم (Straub, 2004) الأداء إلى أربعة مستويات هي:

1. المستوى الفردي ويقيس مستوى الأداء الفردي في المنظمة من خلال الوقت اللازم لإنجاز المهام والنوعية وغيرذلك.
2. مستوى المجموعة (فرق العمل): حيث تقيس بكفاءة المجموعة أو فريق العمل من خلال درجة الاتفاق بين أعضاء المجموعة (Consensus) ونوعية القرارات المتخذة ضمن المجموعة وغير ذلك.
3. مستوى المنظمة: يهتم بكفاءة المنظمة ومخرجاتها بشكل عام من خلال العائد على الاستثمار والأرباح إلى غير ذلك من المخرجات.
4. على مستوى مجموعة من المنظمات المتكاملة أو المتعاونة فيما بينها بأي صيغة من صيغ التعاون، حيث يتم قياس الأداء العام لهذه المنظمات من خلال العائد على الاستثمار لمجموع هذه المنظمات والأرباح المتحققة إلى غير ذلك من المقاييس.

العوامل المؤثرة على الأداء

هناك مجموعة من العوامل المؤثرة على الأداء، بعضها عوامل داخلية، و البعض الآخر عوامل خارجية و تتمثل هذه العوامل مجتمعة "قوة دافعة" كبيرة تحدد المسار الاستراتيجي للمنظمة. وتعد دراسة هذه العوامل و تحليلها ضروري لتحقيق منهجية سليمة في تقييم الأداء، منها(العدلولي، 2002):

العوامل السياسية:

1. وجود سياسات حاكمة لأعمال المنظمة.
2. مدى ملائمة السياسات مع أعمال المنظمة.
3. طبيعة النظام السياسي في الدولة.

4. المناخ السياسي العام وأثره على المنظمة.

العوامل الاقتصادية:

1. الموارد الاقتصادية للمنظمة.
2. العمالة والبطالة وآثارها على المنظمة.
3. الاقتصاد المحلي والإقليمي والعالمي وآثاره على المنظمة.
4. النظام الاقتصادي للدولة وآثاره على المنظمة.

العوامل الاجتماعية:

1. مصالح وقضايا وحاجات المنظمة والمجتمع.
2. مستوى الأخلاق والقيم والسلوك العام.
3. توجيهات المجتمع و نمط حياته و طبيعة إنسانيته.
4. طبيعة العلاقات الإنسانية والمجتمعية.

العوامل التكنولوجية:

1. مدى المواكبة للتقدم التقني.
2. أثر التقنية على أداء المنظمة.
3. مدى الاهتمام في توظيف التقنية لحياة أفضل.
4. مدى توفر التقنية الحديثة في السوق.

العوامل البيئية:

1. طبيعة المناخ والبيئة الداخلية للمنظمة.
2. نوعية السياسات والقيم والمعايير للمنظمة.
3. الموقع الجغرافي والاستراتيجي للمنظمة.
4. المجال الذي تتحرك فيه المنظمة.

مؤشرات الأداء في المنظمة:

إن مقاييس الأداء تختلف من هدف إلى آخر، ومن توجه استراتيجي إلى أخر، ويعتمد تقويم أداء المنظمة على الجهة صاحبة المصلحة في ذلك الأداء. و يمكن تصنيف الجهات ذات المصلحة المباشرة في أداء المنظمة على الوجه التالي(الفطامين، ?200):

المساهمون، والموظفون، والمجتمع، و لكل فئة من هذه الفئات مقاييس محددة لأداء المنظمة تحقق عادة مصالحهم من وجهة نظرهم. وقد وضع عالم الإدارة الشهير (Peter drucker) مجموعة من أهداف الأداء المنظمي التي من الممكن أن تستخدم كمعايير لقياس أداء المنظمة في الجوانب المختلفة، وعلى الوجه التالي:

الموقف التنافسي في أسواق المنظمة، و الإبداع في مجال التكنولوجية، واستخدام موارد المنظمة المالية والمادية، والإنتاجية، والربحية، وتطوير القوى البشرية الإدارية، والمسؤولية الاجتماعية.

الجانب العملي

إجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

1- **منهجية الدراسة**: يستند البحث على منهجين للإجابة عن المشكلة المطروحة بطريقة علمية:

- المنهج الوصفي: الذي يسمح باستيعاب الإطار النظري للموضوع.
- المنهج التحليلي: يمثل الأساس لتحليل أثر استخدام نظم التداول الإلكترونية في أداء البنوك الأردنية.

2- **مجتمع الدراسة**: وتكون من جميع البنوك الأردنية المدرجة في السوق الأول من عمان للأوراق المالية والبالغ عددها (12) بنك.

3- **عينة الدراسة** : تم اختيار عينة عشوائية من (4) بنوك، شكلت أكثر من 33٪ من مجتمع الدراسة.

4- **الاختبارات الخاصة بالاستبيان**:

أ- **صدق الأداة (Instrument Validity):**

- ➢ الصدق الظاهري (Face validity) وهي عملية التأكد من أن الفقرات التي تحتويها الاستبانة تؤدي إلى جمع البيانات بدقة، ولتحقيق ذلك تم عرض الاستبانة على مجموعة من الأساتذة المتخصصين، ومن ثم عرضها على بعض أفراد عينة الدراسة، للتأكد من فهم العبارات والكلمات المستخدمة ودرجة وضوحها وسهولتها لعينة الدراسة.
- ➢ صدق المحتوى (Content Validity): ويقصد به مدى تعبير فقرات الاستبانة عن أبعاد الدراسة، وأن كل بعد ممثل بشكل دقيق بمجموعة من الأسئلة، تعكسه فعلياً، وقد تم التأكد من ذلك من خلال عرضها على المتخصصين الأكاديميين والمهنيين.

ب- **ثبات الأداة (Instrument Reliability):**

تم احتساب معامل الثبات (Cronpaches Alpha) لأداة الدراسة وبلغت قيمته (0.829). وهذه القيمة أعلى من الحد الأدنى (0.50-0.60) في الدراسات الاستكشافية، وعليه تكون مقبولة لإغراض التحليل الإحصائي، وبالتالي فإن الاختبارات التي تم اعتمادها توفر دلالات على الصدق الظاهري، وصدق المحتوى، والثبات لأداة الدراسة.

هذا وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة توفر متغيرات نموذج الدراسة، وقد تم اعتبار الوسط الحسابي من (1- 2.4) درجة موافقة منخفضة، والوسط الحسابي (من2.5- 3.74) درجة موافقة متوسطة، و من(3.75 فأكثر) درجة موافقة مرتفعة، وقد أعتمد هذا التقسيم ليكون أكثر موضوعية من الوسط المطلق (3)، ذلك لأننا نتعامل مع بيانات **نوعية** (Qualitative) تكون الإجابات فيها متأثرة بانطباعات **شخصيه** (Subjective) تحتمل درجه من عدم الدقة.

5- **الأساليب الإحصائية المستخدمة:** بالاعتماد على برنامج (SPSS) استخرجت التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين في الخصائص الشخصية والوظيفية، وكذلك لمدى توفر متغيرات الدراسة، كما تم استخدام الإحصاء الاستدلالي لاختبار الفرضية الرئيسة بفروعها المختلفة، حيث استخدم أسلوب تحليل الانحدار للوصول إلى تحليل أثر استخدام نظم الدفع الإلكترونية في أداء البنوك الأردنية.

6- تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة: وتم من خلاله ما يلي:

أ- **تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية:** استخدمت عدة فقرات لمعرفة توزيع عينة الدراسة، وذلك حسب الخصائص الشخصية والوظيفية، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، ومدة الخدمة في البنك، و الجدول (1) يبين هذه الخصائص.

الجدول (1) الخصائص الشخصية والوظيفية(ن= 47)

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	28	66.7
	أنثى	14	33.3
العمر	أقل من 30 سنة	23	54.8
	من 30- 40سنة	17	40.5
	من 40- 50سنة	1	2.4
	أكثر من 50 سنة	1	2.4
المؤهل العلمي	بكالوريوس	33	78.6
	ماجستير أو دكتوراه	9	21.4
مدة الخدمة في البنك	أقل من 5 سنوات	25	59.5
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	12	28.6
	من 10 إلى أقل من 15 سنوات	4	9.5
	أكثر من 15 سنوات	1	2.4

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

ب- **مدى توفر متغيرات الدراسة في البنوك عينة البحث:** لتحديد مدى توفر متغيرات الدراسة تم قياس كل متغير منها بمجموعة من المؤشرات موضحة في الجدول التالي:

الجدول (2) توفر متغيرات الدراسة في البنوك عينة البحث (ن= 47)

الرقم	الأسئلة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	من ضمن الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه بطاقات الدفع (الرصيد، والشحن) .	4.5952	.496800
2	يقدم البنك خدمة الحافظة الالكترونية لعملائه لضمان المزيد من الأمان .	4.5714	.667830
3	يوفر البنك لعملائه بطاقات التلامس	3.9524	.854040
4	يوفر البنك بطاقات الحساب الجاري لتسهيل انجاز الأعمال .	4.0714	.808280
5	يمنح البنك لعملائه بطاقات اللاتلامس .	3.6190	.660830
6	تشمل البطاقات الالكترونية الصادرة عن البنك المعلومات الشخصية لعملائه لتسهيل أعمال المنظمات .	4.0952	.691750
7	لضمان التواصل مع العملاء يطرح البنك بطاقات الولاء (المناصرة).	4.0476	.660830
8	يقدم البنك بطاقات معلومات الرفاهية الاجتماعية والصحية استجابة لرغبات جميع العملاء .	3.8333	.762430
9	من بين البطاقات التي يقدمها البنك لعملائه ، البطاقات ذات المجال المغلق .	3.4286	.914460
10	من بين البطاقات التي يقدمها البنك لعملائه ، البطاقات ذات المجال المفتوح .	3.4524	.802510
11	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لخفض المصاريف الإدارية .	4.3333	.611540
12	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لزيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات والودائع .	4.2381	.617210
13	يقوم البنك بعمليات الصرف الفوري للشيكات الالكترونية لتسهيل وتسريع عملية الدفع والمحاسبة .	3.7381	30898.0
14	يوفر البنك خدمة الدفع الجزئي الالكتروني لتيسر إجراء التعاملات ذات القيم الصغيرة .	4.1667	.729740
	نظم الدفع الإلكتروني	4.0102	.351190
15	تمنح نظم الدفع الإلكتروني للمصرف القدرة على طرح منتجاته في الأسواق بالسرعة المناسبة	4.2857	.596150
16	تسهل نظم الدفع الإلكتروني تحرك المصرف في الأسواق الدولية	3.9762	.715270
17	يعمل المصرف على خفض التكاليف التشغيلية من خلال نظم الدفع الإلكتروني	4.0238	.780500
18	تؤدي نظم الدفع الإلكتروني إلى زيادة أرباح المصرف	4.0476	.660830
19	يسعى المصرف من خلال نظم الدفع الإلكتروني إلى تخفيض تكلفة تقديم	3.6190	58129.0

	الخدمة		
20	تؤدي نظم الدفع الإلكتروني إلى تراكم المعلومات والمعرفة المالية	3.9524	.582360
	الأداء المالي	3.9418	.342970
21	تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تسريع إنجاز العمليات المالية	4.2381	.655540
22	يعمل المصرف على تحسين أداء العاملين باستخدام نظم الدفع الإلكتروني	4.2619	.700510
23	يستخدم المصرف نظم التصميم المعتمدة على الحاسب	3.6905	.748600
24	تزيد نظم الدفع الإلكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات الزبائن من حيث الكم	3.8333	.621430
25	تزيد نظم الدفع الإلكتروني من السرعة في الاستجابة لمتطلبات الزبائن من حيث النوع	4.0238	.643470
26	تساعد نظم الدفع الإلكتروني من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بما يخدم العمل المصرفي	4.0238	.680320
	كفاءة العمليات الداخلية	4.0119	.311030
	مستوى الأداء	3.9980	0.28423

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات spss

أ- درجة توفر نظم الدفع الإلكتروني في البنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية:

لتحديد مستوى نظم الدفع الإلكتروني في البنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية حدد الباحثان بعدين تم قياس كل بعد منها بمجموعة من الأسئلة، يظهر نتائج قياسهما الجدول (2):

وكما هو واضح فقد بلغ المتوسط العام (4.0102) ، وبدرجة موافقة مرتفعة، وكانت إجابات عينة الدراسة حول هذه الأبعاد متقاربة كما يشير الانحراف المعياري الذي بلغ (0.351190)، وهذا يدل على مدى وعي وإدراك أفراد العينة للدور الذي يؤديه نظام الدفع الإلكتروني، الأمر الذي يعكس قناعة الإدارة بهذه النظم وبالتالي اتخذت القرار باعتماد نظم الدفع الإلكتروني، كما أن اهتمام الإدارة في البنوك عينة الدراسة ببعض الوسائل والأدوات التي تستخدمها نظم الدفع الإلكتروني جاء بعد دراسة وتحليل معمقين يعكسان متطلبات السوق الأردنية من جهة ومستوى البنية التحتية التكنولوجية من جهة أخرى إلا أن الاتجاه العام يركز على استخدام أحدث نظم الدفع الإلكتروني التي يمكن أن تقلل التكاليف وتسهل إجراء المعاملات وتضمن الأمن والسرية لجميع الأطراف التي تستخدم هذه النظم.

ب- مستوى الأداء في البنوك الأردنية:

لتحديد مستوى أداء البنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية حدد الباحثان بعدين رئيسيين يظهرهما الجدول (2) حيث تم قياسهما من خلال مجموعة من الأسئلة.

كما هو واضح فقد بلغ المتوسط العام (3.9980) ، وبدرجة موافقة مرتفعة إلى حد ما، وكانت إجابات عينة الدراسة حول هذه الأبعاد متقاربة كما يشير الانحراف المعياري الذي بلغ (.284230)، وهو ما يعكس الدور المهم الذي تلعبه نظم الدفع الإلكتروني في أداء البنوك الأردنية، وجاءت أراء أفراد العينة مرتبة كما

يلي: حصل بعد كفاءة العمليات الداخلية بدرجة موافقة مرتفعة (4.0119) وانحراف معياري (0.31103)، وبالمرتبة الثانية حصل بُعد الأداء المالي على موافقة مرتفعة بوسط حسابي (3.9418) وانحراف معياري(0.34297).

ت- مناقشة فرضيات الدراسة:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر إيجابي لنظام الدفع الإلكتروني في تحسن الأداء المالي للبنوك الأردنية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.522a	0.273	0.254	0.29615

a. Predictors: (Constant), نظام الدفع الإلكتروني

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.315	1	1.315	14.988	0.000a
	Residual	3.508	40	0.088		
	Total	4.823	41			

a. Predictors: (Constant), نظام الدفع الإلكتروني

b. Dependent Variable: الأداء المالي

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.940	0.530		3.659	0.001
	x	0.510	0.132	0.522	3.871	0.000

a. Dependent Variable: الأداء المالي

يتبن من نتائج تحليل الانحدار أن استخدام نظم الدفع الإلكتروني قد أثر بشكل مباشر **$\beta = 0.522, P \leq 0.01$** في الأداء المالي للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، كما تبين أن معامل التحديد **(R^2=0.254)** وهذا يعني أن نظم الدفع الإلكتروني قد فسرت **(25.4%)** من التباين في مستوى الأداء المالي، كما يلاحظ أن قيمة الاختبار الإحصائي **(F=14.988)** وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية **($P \leq 0.01$)**. إن ما سبق من تحليل يستدعي قبول الفرضية الفرعية الأولى القائلة: " يوجد أثر إيجابي عند مستوى معنوية **($P \leq 0.01$)** لنظام الدفع الإلكتروني في تحسن الأداء المالي للبنوك الأردنية".

- **الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر إيجابي لنظام الدفع الإلكتروني في تحسن كفاءة العمليات الداخلية للبنوك الأردنية.**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.666a	0.444	0.430	0.23487

a. Predictors: (Constant), نظام الدفع الإلكتروني

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.760	1	1.760	31.897	0.000a
	Residual	2.207	40	0.055		
	Total	3.966	41			

a. Predictors: (Constant), نظام الدفع الإلكتروني

b. Dependent Variable: كفاءة العمليات الداخلية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.646	0.420		3.916	0.000
	x	0.590	0.104	0.666	5.648	0.000

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.760	1	1.760	31.897	0.000a
	Residual	2.207	40	0.055		
	Total	3.966	41			

a. Predictors: (Constant), نظام الدفع الإلكتروني

a. Dependent Variable: كفاءة العمليات الداخلية

تُظهر نتائج تحليل الانحدار أن استخدام نظم الدفع الإلكتروني قد أثر بشكل مباشر $\beta = 0.666$, $P \le 0.01$ في كفاءة العمليات الداخلية للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، كما تبين أن معامل التحديد $(R^2=0.444)$ وهذا يعني أن نظم الدفع الإلكتروني قد فسرت (44.4%) من التباين في مستوى كفاءة العمليات الداخلية، كما يلاحظ أن قيمة الاختبار الإحصائي $(F=31.897)$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(P \le 0.01)$. إن ما سبق من تحليل يستدعي قبول الفرضية الفرعية الأولى القائلة: " يوجد أثر إيجابي عند مستوى معنوية $(P \le 0.01)$ لنظام الدفع الإلكتروني في تحسن كفاءة العمليات الداخلية للبنوك الأردنية".

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر إيجابي لنظام الدفع الإلكتروني في تحسن أداء البنوك الأردنية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.679a	0.462	0.448	0.21115

a. Predictors: (Constant), نظام الدفع الإلكتروني

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.529	1	1.529	34.294	0.000a
	Residual	1.783	40	0.045		
	Total	3.312	41			

a. Predictors: (Constant), نظام الدفع الإلكتروني

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.529	1	1.529	34.294	0.000a
	Residual	1.783	40	0.045		
	Total	3.312	41			

a. Predictors: (Constant), نظام الدفع الإلكتروني

b. Dependent Variable: أداء البنوك

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.793	0.378		4.744	0.000
x	0.550	0.094	0.679	5.856	0.000

a. Dependent Variable: أداء البنوك

تشير نتائج تحليل الانحدار أن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.462)، وهذا يعني أن استخدام نظم الدفع الإلكتروني فسر ما مقداره (46.2٪) من التباين في مستوى أداء البنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، كما يلاحظ من تحليل التباين (ANOVA) أن قيمة الاختبار الإحصائي (F) بلغت (34.294) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($P \leq 0.01$). كما ويبين تحليل الانحدار أن استخدام نظم الدفع الإلكتروني قد أثر بدلالة معنوية وبشكل إيجابي مباشر($\beta = 0.679$, $P \leq 0.01$ß) في تحسين أداء البنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، إن ما سبق يستدعي قبول الفرضية الرئيسية القائلة: " يوجد تأثير إيجابي عند مستوى معنوية ($P \leq 0.01$) لنظام الدفع الإلكتروني في تحسن أداء البنوك الأردنية".

النتائج :

1- بينت الدراسة أن نظم الدفع الإلكتروني فسرت (26.9%) من التباين في أداء البنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، وأثبتت أن نظم الدفع الإلكتروني تؤثربشكل مباشر ($\beta = 0.661$, $P \leq 0.01$) في أداء البنوك الأردنية.

2- أوضحت الدراسة أن نظم الدفع الإلكتروني فسرت (26.9%) من التباين في الأداء المالي للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، وأثبتت أن نظم الدفع الإلكتروني تؤثربشكل مباشر (β = $0.661, P \leq 0.01$) في الأداء البنوك الأردنية.

3- أوضحت الدراسة أن نظم الدفع الإلكتروني فسرت (26.9%) من التباين في كفاءة العمليات الداخلية للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، وأثبتت أن نظم الدفع الإلكتروني تؤثربشكل مباشر (β = $0.661, P \leq 0.01$) في كفاءة العمليات الداخلية للبنوك الأردنية.

التوصيات: في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها فإن التوصيات التالية سيكون لها دور كبير في حل المشكلات وتلافي نقاط الضعف التي تعاني منها البنوك عينة الدراسة، وتتلخص هذه التوصيات فيما يلي:

1 التأكيد على أهمية الدور الذي تلعبه نظم الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية.

2 العمل على توسيع وتطوير البنية التحتية التكنولوجية للبنوك الأردنية من جهة وحفز الجهات العامة على أداء الدور المطلوب منها في الموضوع ذاته.

3 التوسع باستخدام البطاقات ذات القيمة المخزنة (البطاقات ذات المجال المفتوح، والبطاقات ذات المجال المغلق) وكذلك البطاقات الذكية خاصة بطاقات اللاتلامس.

4 العمل على الصرف الفوري للشيكات الإلكترونية لتسريع عملية إنجاز المعاملات.

5 يجب على كل بنك من البنوك عينة البحث إذا ما أرادت أن تحقق تميزاً على منافسيها أن تهتم بالتكاليف الناجمة عن تبني نظم الدفع الإلكتروني على الرغم من كونها أصبحت واقع ملزم.

6 زيادة الاعتماد على نظم التصميم المستندة على الحاسب في مجال تصميم العمليات الخاصة بتطبيق نظم الدفع الإلكتروني بما يؤدي إلى تحسين أداء البنوك عينة الدراسة.

المراجع

1 مخيمر، عبدالعزيز وآخرون (2000)، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

2 حسن، راوية محمد (2001)، **إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلة**، الدار الجامعية، جمهورية مصر العربية.

3 آل آدم، يوحنا عبد و اللوزي، سليمان (2005)، **دراسة الجدوى الاقتصادية و تقييم كفاءة أداء المنظمات**، دار ميسرة.

4 العدلولي، محمد الأكرم (2002)، **العمل المؤسسي**، دار ابن حزم، الطبعة الأولى، لبنان.

5 فطامين، أحمد عطالله (?200)، **التخطيط الاستراتيجي و الإدارة الاستراتيجية**، دار مجدلاوي، عمان.

6 الجدايه، محمود صالح و خلف، سناء(2008)، **تجارة إلكترونية**، ، دار الحامد، عمان، الأردن.

7 الشيخ، أمل مفيد (1998) الخصائص الديمغرافية والنفسية للمبتكرين والمتبنين الاوائل من حملة بطاقات الائتمان في الأردن، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات، الجامعة الأردنية.

8 الشورة، جلال عايد(2005)، وسائل الدفع الالكتروني، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات القانونية، جامعة عمان للدراسات العليا.

9 عبابنة، عمر يوسف عبد الله(2006)، الدفع بالتقسيط عن طريق البطاقات الائتمانية: دراسة فقهية مقارنة، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات الفقهية والقانونية، جامعة آل البيت.

10 محمد نوري، بسمة(2007)، خصوصية بطاقات الائتمان الصادرة عن البنوك الإسلامية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات القانونية، جامعة عمان للدراسات العليا.

11 المحسن، محمود عقيل(2009)، استخدام بطاقات الائتمان الالكترونية وأثرها في ربحية المصارف :نموذج معدل العائد على حقوق الملكية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت.

12- Turban, Rainer & Potter (2005),**introduction to Information Technology** 3rd ed. New york: John wiley & Sons Inc.

13- Kenneth Laudon & Jane Laudon (2010), **Management Information systems**, 11th ed, Prentice Hall Int. Inc.

14- Straub, Detmar,et- al, "Measuring Firm Performance at the Network Level: A Nomology of the Business Impact of Digital Supply Network", **Journal of Management Information Systems**, Summer 2004, VOL. 21, No. 1, PP. 83-114.

15- Subramani, M.R. and Venkatraman, N. "Safe Guarding Investments in A symmentic Interorganizational Relationships: Theory and Evidence, **Acadamy of Management Journal**, 46, 1, (2003) 46-63.

16- Yoris A. Au, Robert J. Kauffman(2008), The economics of mobile payments: Understanding stakeholder issues for an emerging financial technology application, **Electronic Commerce Research and Applications** 7 (2008) 141–164.
17- Simon Newman and Gavin Sutter(2002), Electronic Payments —The Smart Card, Smart Cards, E-Payments, & Law – Part I, **Computer Law & Security Report** Vol. 18 no. 4 2002.
18- Changs u Kim, Wang Tao, Namchul Shin, Ki-Soo Kim(2010), An empirical study of customers' perceptions of security and trust in e-payment systems, **Electronic Commerce Research and Applications** 9 (2010) 84–95.